

مطرح کردن شکایت با اداره آموزش و پرورش

ما می دانیم که بعضی اوقات اشتباهاتی رخ می دهد و شما ممکن است احساس کنید که انتظارتان برآورده نشده است. در صورت داشتن هرگونه شکایت حل و فصل نشده یا تمایل برای ارایه نظرات و پیشنهادات ما آماده شنیدن آنها هستیم. همکاری دو جانبه، گفتگو و یافتن راه حل مناسب به شیوه های مودبانه و محترمانه در راستای بهبود خدمات مان برای ما حایز اهمیت است.

پیش از مطرح کردن شکایت

پیش از مطرح کردن شکایت لازم است تا موارد زیر را مد نظر داشته باشید:

- مسایل و راه حل های مورد نظر را به روشنی شناسایی کنید.
- اطلاعات واقعی و کامل ارایه کنید.
- با درخواست برای ارایه اطلاعات بیشتر همکاری کنید.
- عمدا اطلاعات نادرست یا گمراه کننده ارایه ندهید.
- با کارکنان مسئول رسیدگی به شکایات رفتاری مودبانه و محترمانه داشته باشید.

انواع نگرانی ها و شکایات

چنانچه عقیده دارید مدرسه، کودکستان یا بخش امور اداری مرتکب یکی از موارد زیر شده است می توانید شکایت خود را مطرح کنید:

- کار نادرستی انجام داده اند
- کاری را که باید انجام می داده اند، انجام نداده اند
- عملکردی ناعادلانه یا غیر مسئولانه داشته اند

شکایات یا بازخورد شما می تواند در رابطه با موارد زیر باشد:

- نوع، سطح یا کیفیت خدمات دریافتی
- رفتار و تصمیمات اتخاذ شده توسط کارکنان
- یک سیاست، فرایند یا طرز عمل.

شکایات و بازخوردها ممکن است در رابطه با موردی باشد که بدلیل قوانین ایالتی یا فدرال موظف به انجام آن هستیم. ما با شما برای کمک به درک این الزامات قانونی و دلایل وجود آنها صحبت خواهیم کرد.

مطرح ساختن شکایت

مرحله اول: رسیدگی به شکایت در خط مقدم و حل و فصل زود هنگام

با مدرسه، کودکان یا تصمیم گیرنده اصلی صحبت کنید. ما فرایندی که در آن به تصمیم گیرنده اولیه فرصت داده می شود تا در صورت امکان نگرانی یا شکایت مطرح شده توسط شما را حل و فصل نماید، توصیه می کنیم. در محیط مدرسه، آن فرد ممکن است یک آموزگار یا هماهنگ کننده مقطع تحصیلی و در سطح بخش امور اداری ممکن است یک کارمند یا سرپرست گروه باشد.

چنانچه شما کماکان از نتیجه رسیدگی به شکایت خود رضایت نداشته باشید می توانید با مدیر مستقیم آن فرد تماس بگیرید. در محیط مدرسه، آن فرد می تواند مدیر دبستان یا مسئول کودکان باشد. در سطح بخش امور اداری، آن فرد می تواند یک مدیر یا مسئول اجرایی باشد. بخواهید تا زمانی برای تماس و گفتگو در مورد نگرانی های تان مشخص شود. شما می توانید نگرانی های خود را در قالب یک ایمیل ارسال کنید.

در اکثر موارد شکایات سریعاً حل و فصل می گردد، با این وصف حل و فصل برخی موضوعات پیچیده ممکن است نیازمند زمان بیشتری باشد. در اینصورت ما شما را از این امر آگاه خواهیم کرد.

مرحله 2: حل و فصل شکایات از طریق سازمان مرکزی

در صورت عدم رضایت از نتیجه رسیدگی به شکایت خود در سطح محلی، می توانید از واحد بازخورد مشتریان (CFU) تقاضای کمک نمایید.

چگونگی تماس با CFU:

- [فرم شکایت آنلاین](#)
- شماره تماس 1800 677 435

ما می توانیم با بکارگیری روش های زیر شما را در رابطه با حل و فصل شکایات مربوط به کودکان و مدرسه یاری نماییم:

- مشاوره در مورد مسائل مربوط به شکایات
- تماس با مدارس و کودکان ها جهت حصول اطمینان از بررسی تمام گزینه های موجود در راستای حل و فصل شکایات
- بازبینی عینی شکایاتی که در سطح محلی حل و فصل نشده است از جمله روش بازبینی.

ما در رابطه با شکایات مربوط به بخش امور اداری می توانیم به روشهای زیر از شما حمایت کنیم:

- برقراری ارتباط شما با فرد یا حوزه مقتضی جهت رسیدگی به شکایت شما
- در صورت عدم قابلیت حل و فصل شکایت، ارجاع آن به مدیر مسئول اجرایی مربوطه.

مرحله 3: حل و فصل بیرون سازمانی شکایات

چنانچه ما نتوانیم از طریق مراحل 1 و 2 شکایت شما را حل و فصل کنیم شما می توانید تقاضای دریافت مشاوره مستقل از [Ombudsman SA](#) را نمایید. امکان کمک به شما با براساس شرایط شکایت شما مشخص خواهد شد.

جزئیات تماس بیرون سازمانی:

Ombudsman SA (OSA)

تلفن رایگان: 1800 182 150

ایمیل: ombudsman@ombudsman.sa.gov.au

بسته به ماهیت مورد مربوطه، OSA معمولاً از شما سوال خواهد کرد که آیا پیش از تماس با دادرس رسیدگی به شکایات، شکایت خود را با مدرسه، کودکانستان مربوطه یا CFU مطرح کرده اید.